

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2008-2009**

À la découverte des doctorants

**Mise en place d'un outil d'identification du positionnement des
doctorants de la Faculté des Sciences Économiques et Sociales par
rapport aux services offerts à la BP2**

Marylène Grzesiak
Fribourg

2009

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Regula Feitknecht, Bibliothèque cantonale et universitaire, Fribourg, responsable scientifique du
module « Information et communication »

Jean Michel, Consultant en Management de l'Information et de la Documentation,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Un grand merci à

Monsieur Jean Michel pour son encadrement,

Monsieur Benoît Renevey pour ses précieux conseils,

Aux participantes et participants pour leur aide et leur soutien,

Et à ma famille et mes amis pour leurs encouragements.

RÉSUMÉ

Ce mémoire de fin d'étude pour l'obtention du Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque présente la création d'un système d'évaluation : son but est de mieux comprendre le positionnement des doctorants de la Faculté des sciences économiques et sociales à la Bibliothèque de Pérolles² quant à nos services, et d'avoir une première esquisse de leurs besoins et attentes.

Il décrit tout d'abord la bibliothèque, ses missions et ses services. La méthodologie pour la mise en place de l'enquête est ensuite présentée avec une réflexion sur les objectifs à atteindre. Enfin, une dernière partie donne les résultats d'entretiens tests et précise le calendrier de réalisation pour la suite.

1	INTRODUCTION.....	5
2	LA BIBLIOTHÈQUE DE PÉROLLES2.....	6
2.1	Une unité documentaire complexe.....	6
2.2	Les missions	8
2.3	Les ressources humaines et financières.....	8
2.4	Les services.....	9
2.4.1	Accueillir.....	10
2.4.1.1	Prêt et consultation des collections.....	10
2.4.1.2	Conseil personnalisé et assistance en direct	10
2.4.1.3	Accueil en dehors des horaires d'ouverture	11
2.4.2	Orienter	11
2.4.2.1	Les formations	11
2.4.2.2	Listes des acquisitions récentes	11
2.4.2.3	Bibliothèque électronique.....	12
2.4.2.4	Vitrine des publications	12
2.4.3	Informer.....	12
2.4.3.1	Le site internet	12
2.4.3.2	Les informations organisationnelles.....	12
2.4.3.3	Service de livraison d'articles de périodiques	13
3	L'ÉLABORATION DU DISPOSITIF D'ENQUÊTE	14
3.1	Objectifs de l'enquête	14
3.1.1	« Évaluer pour évoluer »	14
3.1.2	Objectifs généraux	15
3.1.2.1	Quels objectifs pour quels services ?.....	16
3.1.2.2	Projets potentiels	17
3.2	Méthodologie	18
3.2.1	Limites de l'enquête	18
3.2.2	Choix du groupe cible : les doctorants	18
3.2.3	Choix de la méthode d'enquête.....	19
3.2.4	Déroulement de l'enquête	21
3.2.4.1	La feuille de route et le déroulement de l'entretien	21
3.2.4.2	Traitement et analyse des données	21
4	LA VALIDATION DU DISPOSITIF D'ENQUÊTE	22
4.1	Déroulement des entretiens.....	22
4.2	Calendrier et phases de réalisation.....	22
5	CONCLUSION	24

6	BIBLIOGRAPHIE.....	25
7	ANNEXE.....	26
7.1	Feuille de route de l'entretien par questionnaire	26
8	TABLEAUX ET ILLUSTRATIONS	33
	Illustration 1 : Organisation de la BP2 au sein de l'Université de Fribourg	34
	Illustration 2 : Le processus de servuction dans la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, p. 68)	34
	Illustration 2 : Le processus de servuction dans la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, p. 68)	35
	Tableau 1 : Le personnel de la BP2	36
	Tableau 2 : Objectifs de l'enquête	36
	Tableau 3 : Objectifs de l'enquête et méthodes envisagées	37

1 INTRODUCTION

L'évaluation en bibliothèque a toujours été une problématique importante pour les professionnels : outil utilisé pour justifier de besoins financiers, elle est également essentielle pour la compréhension des publics et de leurs pratiques.

Dans le monde de la documentation et de l'information, les publics sont très variés : les habitudes de lecture et plus généralement le rapport à l'information changent vite d'une personne à l'autre. Les usages, qu'on parle de prêt ou de consultation de bases de données ou autres, sont également hétérogènes ; logiquement, les besoins et les attentes ne sont pas les mêmes non plus. La connaissance des publics est donc un enjeu fondamental, d'autant plus que nous sommes dans une période d'innovation et de révolution technologique : alors que le web 2.0 vient d'émerger, le web 3.0 pointe déjà le bout de son nez. Méta catalogue, OPAC « next generation », les nouveaux outils arrivent de toute part.

La Bibliothèque de Pérolles², bibliothèque suprafacultaire en sciences économiques, sciences sociales, informatique et sciences du sport, a également des publics multiples. Enseignants, étudiants en début ou en fin d'études, chercheurs, les utilisateurs sont nombreux : leurs pratiques varient de l'un à l'autre et leurs besoins sont extrêmement différents.

Nous avons actuellement à la bibliothèque une connaissance intuitive de nos publics, par l'échange plus ou moins informel avec nos usagers et par l'observation, mais après quatre années d'existence, nous n'avons aucune certitude. Pour continuer à progresser, par la création de nouvelles prestations ou l'amélioration de services existants, il nous faut être à l'écoute de nos utilisateurs (voire même des non-utilisateurs). L'objectif de ce travail est donc de comprendre les usages et les représentations des services de la bibliothèque et de connaître les attentes de nos lecteurs. Une population précise a été choisie pour cela, celle des doctorants.

Cette enquête servira également de premier échelon d'un système d'évaluation plus large concernant tous nos publics. Ce sera une base de travail qui nous permettra de préparer la suite.

Ce travail est conçu en trois parties : la première partie présente la Bibliothèque de Pérolles², ses missions et ses services ; la deuxième traite de l'élaboration du dispositif d'enquête, ses objectifs et sa méthodologie. La dernière partie concerne la validation de ce système d'évaluation.

2 LA BIBLIOTHÈQUE DE PÉROLLES2

2.1 Une unité documentaire complexe

La Bibliothèque de Pérolles2, ou BP2, est née en 2005 de la fusion de quatre unités documentaires. Lors de la création de l'Université de Pérolles2, il a en effet été décidé de créer une nouvelle unité de documentation : celle-ci regroupe désormais les fonds de l'ancienne Bibliothèque des sciences économiques et sociales (BSES), des bibliothèques de l'Institut d'informatique (IAUTOM et LIUF) et de l'Institut d'éducation physique et de sports (CSA). Fin septembre 2009, les collections de la chaire d'anthropologie sociale (SETHN) trouveront également leur place dans ses locaux.

La bibliothèque est une unité organisationnelle de la Faculté des sciences économiques et sociales, mais est considérée comme un centre de documentation suprafacultaire en sciences économiques, sciences sociales, informatique et sciences du sport¹. Elle est aussi un « UE i »² et reçoit à ce titre les publications de l'Union Européenne. Il s'agit bien d'une entité unique ; les fonds documentaires sont distincts et gérés séparément tant sur le plan bibliothéconomique que financier. Cela représente au final 62'000 documents disponibles en libre accès et en magasin. Parmi ces documents sont conservés les thèses fribourgeoises et les travaux de master de la Faculté des sciences économiques et sociales. 410 périodiques sont proposés et 20'000 fascicules d'années antérieures à 2005 sont déposés en magasin.

La structure dépend du point de vue administratif et scientifique de l'Université de Fribourg ; elle est intégrée à l'organigramme de la Faculté des sciences économiques et sociales, mais peut accueillir des fonds provenant d'autres structures. Ainsi, une convention d'intégration de la bibliothèque de la Haute école de gestion de Fribourg et de la BP2 a été signée : la HEG-FR fait bénéficier cette dernière de moyens financiers pour l'achat de littérature s'adressant plus spécifiquement à ses membres et participe aux coûts de production des services.

La BP2 fait également partie de la Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) qui comprend 19 bibliothèques décentralisées en plus de la bibliothèque centrale. Par ce biais, elle est partie intégrante du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO).

¹ Les statuts de la bibliothèque sont disponibles à cette adresse :

<http://www.unifr.ch/rectorat/reglements/pdf/1113.pdf>

² Un « UE i » est un relais d'information européenne mis en place dans une université, un institut, etc. afin de promouvoir l'enseignement, la recherche ainsi que la connaissance de l'Union Européenne.

Le schéma ci-après représente l'organisation de la Bibliothèque de Péroles² et de sa place dans son environnement.

Une commission exerce la responsabilité scientifique et administrative de la BP2, sur délégation du doyen de la Faculté. Elle est composée d'un président, d'un représentant de chacun des départements, des collaborateurs scientifiques, des étudiants, de la BCU, de la HEG-FR et enfin de la bibliothèque (soit treize personnes au total).

Le président, le responsable de la bibliothèque et le responsable adjoint forment le bureau de la commission : il est en charge des questions stratégiques.

Les règles bibliothéconomiques sont définies par la Bibliothèque cantonale et universitaire.

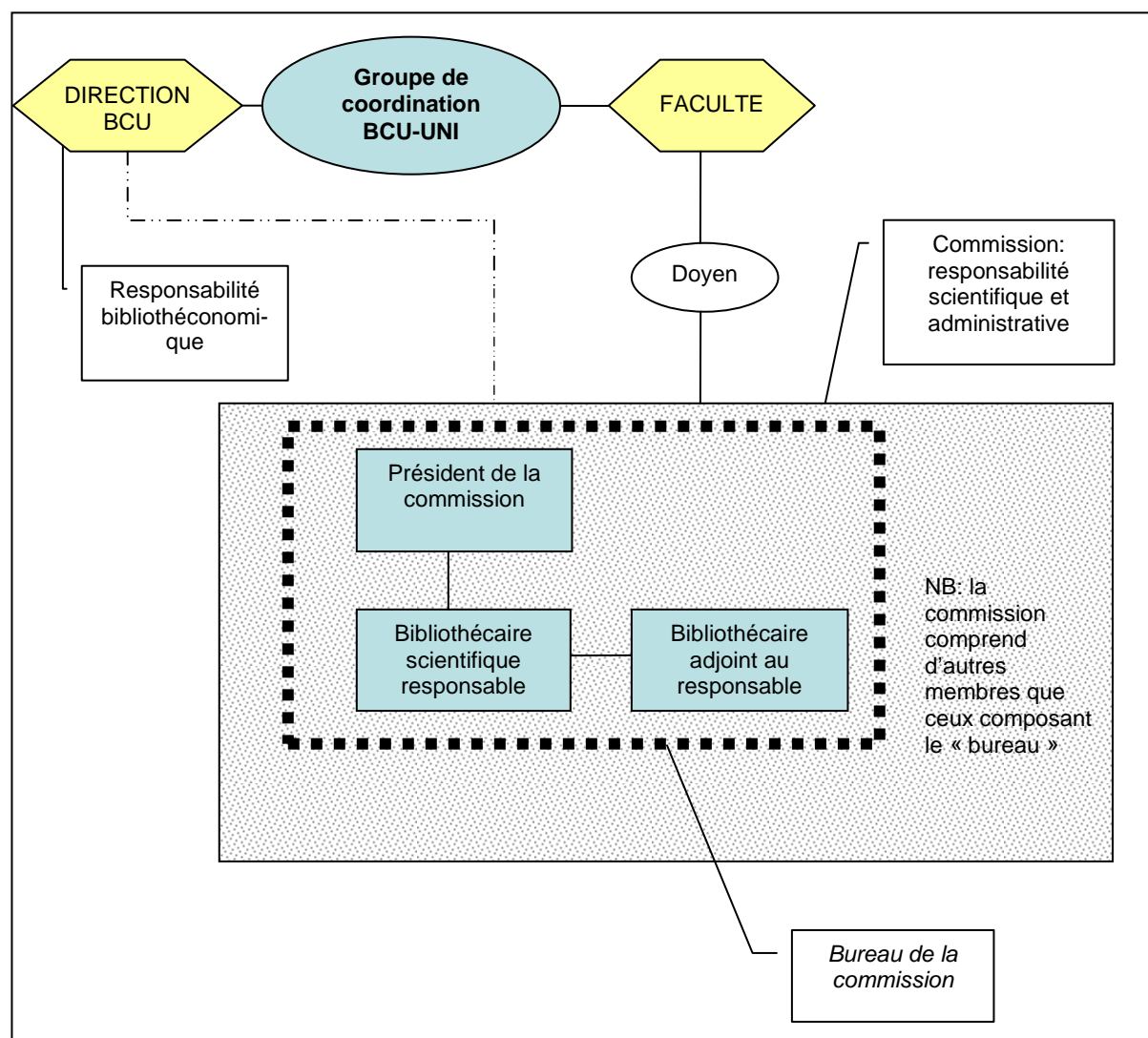


Illustration 1 : Organisation de la BP2 au sein de l'Université de Fribourg

2.2 Les missions

La principale mission de la Bibliothèque de Péroles² est de fournir aux membres de la communauté universitaire un accès à une littérature de niveau académique, selon leurs besoins : elle acquiert et traite les ressources documentaires, donne l'accès à ces ressources et informe le public sur leur contenu.

Pour chaque type de public, on peut identifier une mission plus particulière :

- l'accès à des ressources pour le développement de la formation pour les étudiants (de niveau bachelor à master) ;
- l'investigation et l'approfondissement des ressources pour les chercheurs, doctorants et collaborateurs scientifiques ;
- le soutien à l'enseignement et à la préparation des cours pour le personnel enseignant.

Afin de mener à bien ces différentes missions, la Bibliothèque de Péroles² s'est dotée de quatre politiques : la première est celle de développement des collections monographiques. Elle indique que toutes les collections doivent bénéficier d'un minimum de développement, et cela selon trois paliers (1^{ère} et 2^{ème} années du bachelor pour le palier 1, 3^{ème} année du bachelor, 1^{ère} et 2^{ème} années du master pour le palier 2 et enfin palier de la recherche), d'importance variable selon les domaines. La deuxième politique concerne le stockage des ressources documentaires, qui doivent être disponibles pour une partie à la BCU (environ 30 %) et pour le reste à la BP2. L'accès aux ressources documentaires est défini dans la troisième : la bibliothèque et les ressources en libre accès sont accessibles à tous pendant les horaires d'ouverture, sans obligation d'inscription. La politique de prêt y est aussi décrite. La dernière politique concerne la publicisation et la communication : la BP2 doit informer passivement et activement le public sur son contenu par des catalogues, site internet, expositions, présentation de produits, etc. Des services ont été créés pour répondre à ces quatre types de mission.

2.3 Les ressources humaines et financières

La BP2 a un budget global d'environ 1,2 millions de francs, dont 30 % sont destinés aux collections. Les ressources financières proviennent du budget ordinaire de la bibliothèque : l'Université de Fribourg et la HEG-FR lui allouent chacune également une subvention extraordinaire.

La contribution de la HEG-FR est destinée à acquérir de la littérature spécifique pour ses publics, mais également à engager de la main-d'œuvre pour participer au développement de la structure.

Seize personnes travaillent actuellement à la bibliothèque. Les temps de travail sont répartis comme suit :

Tableau 1 : le personnel de la BP2

Temps de travail	Type d'activité ³
0.8 EPT ⁴ de bibliothécaire scientifique	Responsable de la bibliothèque Chef de secteur Spécialiste en sciences sociales
0.35 EPT de bibliothécaire scientifique	Spécialiste en sciences économiques et informatique
0.3 EPT de bibliothécaire scientifique	Spécialiste en sciences du sport
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Adjointe responsable Responsable de domaine
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste monographie et accueil back-office
0.4 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste information et assistance (gestion du site web)
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste commande et catalogage
0.85 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste accès documents (service du prêt)
1 EPT d'aide bibliothécaire	Chargé du prêt
0.8 EPT de surveillant	Chargé de la surveillance et du rangement

L'acquisition des documents est faite par les bibliothécaires scientifiques, tandis que leur traitement est assuré par les bibliothécaires diplômées. Tous les bibliothécaires participent à l'accueil des usagers.

2.4 Les services

De quoi parle-t-on exactement lorsqu'on mentionne les services en bibliothèque ? Les économistes nous disent qu'un service est la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle, et par là d'une prestation. Il ne s'agit en aucun cas de fournir un bien matériel.

Outre la fourniture de documents, qui reste évidemment l'élément essentiel de notre activité, la Bibliothèque de Pérolles² propose différents services.

Pour les présenter, nous reprendrons ici les trois grandes classes formulées par Bertrand Calenge dans son ouvrage « Accueillir, orienter, informer » (Calenge, 1999). Il s'agit en fait de trois principes d'organisation interdépendants (cf. Calenge, 1999, p. 67-68) que nous détaillerons aux travers de la présentation des services de

³ Il ne s'agit ici que de l'activité principale des personnes, dont le cahier des charges est plus vaste.

⁴ EPT signifie Équivalence Plein Temps.

la Bibliothèque de Pérolles². On peut schématiser ces trois notions comme des ensembles imbriqués les uns dans les autres : si l'information reste au cœur de notre métier, elle fait partie à la fois de l'accueil mais également de l'orientation. De même, ces principes dépassent souvent leur cadre strict et vont au-delà de la simple notion d'accueil ; la production d'un service (servuction) en tient d'ailleurs compte.

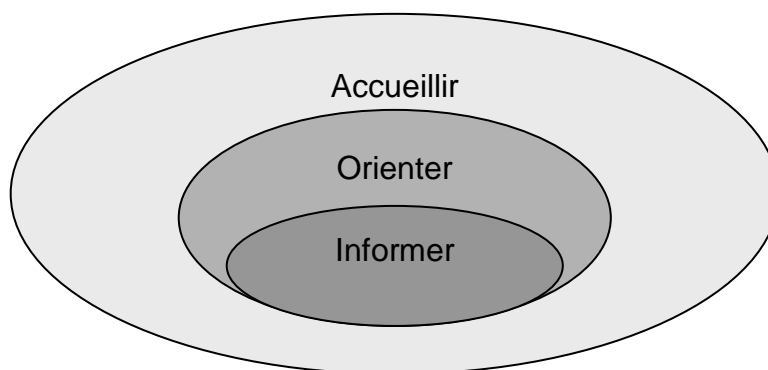


Illustration 2 : le processus de servuction dans la bibliothèque⁵

2.4.1 Accueillir

Par « accueillir », on entend à la fois l'aide apportée aux usagers et l'organisation matérielle mise en œuvre pour les satisfaire. C'est le premier principe de fonctionnement d'une bibliothèque et certainement celui auquel on devrait attacher le plus d'importance.

2.4.1.1 Prêt et consultation des collections

Le prêt ainsi que la consultation des documents sont ouverts à tous les publics, étudiants, collaborateurs scientifiques et personnel enseignant de l'Université et de la Haute école de gestion, mais également au public extérieur sans restriction. La bibliothèque est ouverte 72 heures par semaine ; une borne de prêt automatisée permet d'emprunter à tout moment un ouvrage. Le guichet de prêt, avec la présence d'un aide-bibliothécaire a une ouverture hebdomadaire de 40 heures ; un bibliothécaire assure une permanence pendant cette même période.

Le prêt est limité dans le temps et dans le nombre d'ouvrages ; les réservations et le prêt entre bibliothèques sont possibles. Les nouvelles acquisitions sont mises à disposition des personnes ayant proposé l'achat, pendant une période de dix jours ; les ouvrages sont ensuite disposés sur un présentoir des nouveautés.

2.4.1.2 Conseil personnalisé et assistance en direct

Pendant les horaires d'ouverture du guichet du prêt, un bibliothécaire et/ou un bibliothécaire scientifique sont de permanence et peuvent assister les lecteurs dans

⁵ Illustration reprise de Calenge, 1999

leur recherche. Ce service reste encore à développer car cette assistance se fait actuellement sur seule demande des usagers.

2.4.1.3 Accueil en dehors des horaires d'ouverture

Il est prévu d'accueillir sur demande les collaborateurs scientifiques et enseignants pendant les périodes de fermeture de la bibliothèque (six semaines réparties durant l'année) s'ils ont besoin de livres en urgence ou d'une aide spécifique. La communication autour de ce service n'a pas été mise en place et doit l'être dans les mois à venir.

2.4.2 Orienter

Par service d'orientation, on entend ce qui permet de guider l'utilisateur à l'intérieur de la bibliothèque (la signalétique est pour cela l'outil le plus évident) mais également les services qui permettent d'orienter vers les contenus de la bibliothèque ou vers des ressources documentaires extérieures.

2.4.2.1 Les formations

La Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg propose avec l'université des cours pour les étudiants afin de développer leurs compétences documentaires, notamment les techniques de recherche de base et le traitement de l'information⁶. Ces formations sont pour le moment mises en place par la BCU, mais l'objectif est de transmettre les savoir-faire aux bibliothécaires de l'université pour que ceux-ci puissent les dispenser.

À l'heure actuelle, les bibliothécaires de la BP2 proposent des visites guidées aux publics qui le souhaitent ; la rentrée universitaire est ainsi l'occasion de faire découvrir aux nouveaux étudiants nos locaux.

2.4.2.2 Listes des acquisitions récentes

Chaque fin de trimestre paraît une liste des acquisitions récentes, avec les indications bibliographiques des derniers documents reçus. Une liste est disponible pour chacun des domaines : FSES, DIUF, DSP et DSS. Elle existe en version papier au guichet du prêt et en version électronique, en format pdf sur le site web de la BCU⁷ ; un lien direct vers ce document se trouve sur le site de la BP2⁸.

⁶ Les formations « Compétences documentaires » sont présentées via le portail des bibliothèques de l'université: <http://www.unifr.ch/biblio/cours/>

⁷ Les listes des nouvelles acquisitions sont disponibles également sur le site de la BCU : <http://www.fr.ch/bcuf/Dynamic.aspx?c=1682>

⁸ L'adresse du site web de la bibliothèque : www.unifr.ch/bp2

2.4.2.3 Bibliothèque électronique

Via le Réseau fribourgeois, la BP2 propose l'accès à des ressources documentaires électroniques : la BCU gère le budget des périodiques, vérifie l'accessibilité aux sites et fait le lien avec le Consortium des bibliothèques universitaires suisses⁹.

Ces bases de données et périodiques sont mis en valeur dans la bibliothèque électronique¹⁰ de notre site web : ils y sont organisés par discipline, avec des informations sur leur accès et leur contenu. La BP2 a en outre développé une interface « active desktop » pour accéder directement à ces ressources sur ses postes publics.

2.4.2.4 Vitrine des publications

Une vitrine expose les publications (articles, livres ou chapitre de livres) des enseignants et des collaborateurs scientifiques afin de faire connaître la production scientifique des départements. Les textes déposés dans cette vitrine doivent également l'être sur RERO DOC, la bibliothèque numérique de RERO¹¹.

2.4.3 Informer

Informar, dans une bibliothèque, c'est en premier lieu fournir une collection de documents accessible aux utilisateurs. Il faut également entendre le terme « informer » dans une double acception : documentaire, aider l'utilisateur à trouver et s'appropriar l'information dont il a besoin par tous les moyens possibles ; générale, informer étant alors synonyme de découvrir.

2.4.3.1 Le site internet

Le site internet de la Bibliothèque de Pérolles² est un vecteur d'informations diverses. Outre la présentation de la structure et de ses collections, on peut y trouver des informations organisationnelles (qui sont présentées plus bas) ou encore la bibliothèque électronique (voir partie 2.4.2.3) ; les utilisateurs ont aussi la possibilité de faire des propositions d'achat en ligne.

2.4.3.2 Les informations organisationnelles

Un certain nombre d'informations est fourni au public par mail, par flux RSS du site web, affiches ou encore via des annonces sur le beamer. Il s'agit de renseigner les utilisateurs sur les changements d'horaire, les événements spéciaux, tels inventaires ou déménagements, etc.

⁹ Le Consortium des bibliothèques universitaires suisses conclut des licences pour les bases de données et les périodiques électroniques : <http://lib.consortium.ch/index.php?lang=1>

¹⁰ La bibliothèque électronique est disponible sur notre site : http://www.unifr.ch/bp2/b_elec.htm

¹¹ RERO DOC est disponible à cette adresse : <http://doc.rero.ch/>

2.4.3.3 Service de livraison d'articles de périodiques

Ce service a pour but de fournir aux publics de la BP2 des articles de périodiques : s'ils n'ont pas trouvé par eux-mêmes une version gratuite, électronique ou papier (dans nos collections), nous nous engageons à leur procurer l'article en question.

Il est financé par les ressources privées de la bibliothèque ; les fournisseurs sont multiples : le principal est Subito¹², le service de livraison de documents allemands, mais il est également fait appel à la British Library voire même directement aux éditeurs, quant il n'est pas possible de trouver l'article ailleurs.

Ces services existent depuis maintenant quatre années ; nous savons qu'ils sont utilisés. Nous recevons en effet des propositions d'achat, nous constatons que les lecteurs utilisent la borne de prêt automatisée, nous voyons les usagers lire les périodiques, etc. Pourtant, nous ne connaissons pas l'utilisation réelle de ces services et nous ignorons de quelle manière ils sont perçus. Alors qu'une volonté interne d'aller de l'avant, en proposant de nouveaux services et en développant les anciens, se fait sentir, il devient urgent de mettre en place un dispositif d'évaluation. Il ne suffit donc plus d'avoir des « impressions » d'utilisation, nous avons besoin de données concrètes pour pouvoir travailler sur une connaissance fiable des pratiques de nos publics. Nous allons voir dans la partie suivante comment peut se faire une telle récolte d'informations.

¹² Subito, service de livraison de documents : <http://www.subito-doc.de/>

3 L'ÉLABORATION DU DISPOSITIF D'ENQUÊTE

3.1 Objectifs de l'enquête

3.1.1 « Évaluer pour évoluer »¹³

« Évaluer pour évoluer » est le titre d'un recueil d'interventions qui se sont déroulées lors d'un congrès organisé par la Bibliothèque publique d'information à Paris (France) en 1992. Déjà à l'époque, ce congrès était le reflet des difficultés éprouvées par les professionnels lorsqu'il s'agit d'évaluation. Le titre choisi souligne cependant bien leur souhait d'utiliser les résultats pour aller de l'avant. Mais que met-on réellement derrière le terme d'évaluation ?

Lorsqu'on veut parler d'évaluation en bibliothèque, on peut distinguer deux grands types : tout d'abord, il y a les indicateurs d'évaluation nationaux, mis en place pour avoir une image de l'activité des bibliothèques dans un pays. Les statistiques qui en résultent permettent de savoir combien de prêts sont effectués, le nombre de documents acquis ou encore le nombre de lecteurs inscrits. Ainsi, la dernière statistique suisse nous indiquait qu'en 2008, les bibliothèques universitaires avaient réalisé 4.2 millions de prêts. Ces indicateurs, bien qu'ils permettent une vision globale du monde bibliothéconomique et qu'ils sont parfois pris en compte pour les questions d'aménagement du territoire, ne sont souvent pas suffisants pour les professionnels.

En effet, les bibliothécaires qui désirent mettre en place un système d'évaluation dans leur structure veulent plutôt savoir – par exemple et de façon très résumée – si oui ou non les usagers sont satisfaits des services proposés. Qu'ils travaillent en bibliothèque nationale, universitaire ou encore municipale – pour ne citer qu'elles – nombreux sont les professionnels qui aimeraient avoir à disposition des systèmes d'évaluation utiles et efficaces. Qu'ils soient faits à l'aide de contrôles quantitatifs (nombre d'entrées, nombre de prêts, etc.) ou par des contrôles qualitatifs, ils peuvent avoir différents objectifs : rendre compte à la tutelle de l'usage du budget, valoriser le travail accompli auprès de cette dernière, chercher des pistes pour de nouveaux projets, ou encore adapter des services existants pour mieux répondre aux besoins des usagers. Les deux derniers objectifs répondent à cette envie d'« évaluer pour évoluer », et ne sont pas obligatoirement liés à des notions de rentabilité et de productivité.

Comme cela a été dit plus haut, la Bibliothèque de Pérolles² est relativement nouvelle, puisque ouverte en 2005. Différents services ont été développés et pour continuer à progresser, il est nécessaire de savoir où nous en sommes. Jusqu'ici aucune mesure d'évaluation n'a été mise en place, si ce n'est une évaluation quantitative sur le service de livraison d'articles de périodiques qui permet essentiellement une justification budgétaire. Ce travail est l'occasion de le faire.

¹³ Évaluer pour évoluer, 1995

3.1.2 Objectifs généraux

Avancer, innover, créer, développer : ce sont quelques verbes qui définissent tant les objectifs stratégiques de la Bibliothèque de Pérolles² que les motivations des personnes qui y travaillent. C'est dans cette idée d'évolution que j'ai proposé au responsable de la bibliothèque de réfléchir à une évaluation de nos services.

En effet, après quatre ans de fonctionnement, il serait intéressant de faire un bilan de l'existant et de vérifier si notre positionnement par rapport aux services créés est correct. Nous avons en outre la sensation de certaines lacunes auxquelles il faudrait trouver une solution. Pour cela, nous devons établir si nos usagers sont satisfaits de l'existant et si notre offre correspond à leurs besoins. Les résultats nous permettront de développer et d'améliorer les services.

Dans le même temps, nous souhaitons comprendre les attentes de nos publics, cela afin de développer de nouvelles prestations. D'un commun accord avec le responsable, cette partie sera moins développée dans l'enquête.

Il s'agira donc de :

- comprendre les usages et les représentations des services de la bibliothèque
- connaître les attentes en termes d'utilisation et de besoin

On peut représenter ces objectifs sous la forme d'un tableau, où se mêlent représentation et utilisation, réalité et attente. L'enquête ne sera que partielle sur la question des attentes : c'est donc la partie en bleu qui sera principalement questionnée.

Tableau 2 : Objectifs de l'enquête

	Réel	Attentes
Représentation Connaissance Opinion	Comment ils jugent et définissent ce qu'ils ont à disposition, et pourquoi	Comment ils définissent ce qu'ils aimeraient
Utilisation	Comment ils utilisent	Comment ils utiliseraient ce qu'ils voudraient

Ce premier outil servira en outre de point de départ à d'autres d'évaluations : il devrait nous fournir des pistes et pourrait être utilisé comme travail préparatoire pour, par exemple, mener des entretiens. C'est le début d'un processus d'enquête plus large qui nous permettra de mieux comprendre les pratiques en matière de recherche, d'appropriation de l'information ainsi que les usages et les

représentations des lecteurs. Nous aurons une meilleure connaissance de nos publics ; grâce à cette base, il nous sera possible de formuler des hypothèses de travail pour mener d'autres audits plus développés sur des prestations ou des publics très ciblés.

3.1.2.1 Quels objectifs pour quels services ?

Pour chacun des services présentés dans la première partie, je me suis interrogée sur les objectifs particuliers que nous aimerions atteindre. Après concertation avec le responsable de la bibliothèque, nous avons volontairement limité leur nombre et retenu seulement certains d'entre eux.

- Les services d'accueil

En ce qui concerne le prêt, nous ne souhaitons pas interroger directement l'accueil, mais certains services particuliers : l'utilisation du prêt entre bibliothèque et du présentoir des nouveautés. Il serait également bon de savoir si les usagers profitent de la possibilité d'avoir en priorité les nouvelles acquisitions pour lesquelles ils ont proposé l'achat.

Nous voulons aussi juger de la suffisance (ou non) des temps d'ouverture et recueillir les souhaits éventuels à ce sujet.

Nous voulons également savoir si l'utilisation de la borne de prêt automatisé est aisée et fréquente ; au cas où l'usage serait jugé compliqué, il nous faudra comprendre les difficultés.

Enfin nous aimerions avoir un positionnement qualitatif sur les collections, du point de vue du chercheur et/ou de l'enseignant (à la fois pour leur fonction d'enseignement et pour l'appréciation des besoins de leurs étudiants).

Les fonctions de conseil personnalisé, d'assistance en direct et d'accueil en dehors des horaires d'ouverture seront étudiées qualitativement (c'est-à-dire en fonction de la réponse aux attentes du public). On posera également la question de la connaissance de ces services, plutôt sous-utilisés.

- Les services d'orientation

Ces services seront interrogés sur leur fréquence d'usage et leur convivialité : nous n'avons en effet aucune connaissance sur ces deux sujets. Concernant les listes d'acquisitions récentes, nous avons le sentiment que leur manque de lisibilité et leur mauvaise ergonomie entraînent un manque d'intérêt des lecteurs. Le jugement des utilisateurs prendra ici tout son sens pour nous donner des pistes d'amélioration ou imaginer une prestation plus utile pour eux.

- Les services d'information

Nous ne savons pas quel est l'impact des différentes informations sur l'organisation que nous diffusons : il sera utile de savoir si le public en fait usage (lit-il les affiches sur les horaires d'ouverture ?), mais également si les supports sont suffisamment attractifs.

Le service de livraison d'article de périodique fait déjà l'objet d'une évaluation quantitative (nombres d'utilisations et d'utilisateurs par exemple) ; nous n'avons par contre aucune certitude sur la fréquence d'usage par rapport aux besoins des usagers en termes d'article scientifique. Nous aimerions aussi connaître la satisfaction quant aux délais de livraison et la qualité (physique) des articles fournis.

3.1.2.2 Projets potentiels

Nous avons également fait le choix d'interroger les publics sur des services inexistants à la Bibliothèque de Pérolles², mais pour lesquels nous avons des projets.

Une des pistes envisagée est l'information scientifique sur les contenus : faudrait-il mettre en place des veilles documentaires ? Y-a-t-il une demande pour des recherches ou des bibliographies personnalisées ?

Nous souhaitons enfin avoir des indications sur l'intérêt des lecteurs pour le prêt « virtuel » : nous entendons par là, à la fois le prêt sans présence humaine, via une borne de prêt automatisée, mais également le prêt de documents non physiques, comme les e-book. Alors que ces systèmes de lecture se développent, y-a-t-il une attente préexistante ?

Pour répondre à nos objectifs, à savoir comprendre les usages et les représentations, et connaître les attentes de nos lecteurs, il convient de trouver la méthode d'enquête adéquate ; cela fera l'objet de la prochaine partie.

3.2 Méthodologie

3.2.1 Limites de l'enquête

Avant de parler de méthodologie il faut préciser que les différents choix qui ont été faits sont aussi la conséquence d'un certain nombre de contraintes.

Les ressources allouées à cette enquête sont limitées : aucun temps supplémentaire ne lui est accordée, elle devrait donc être faite en plus des tâches quotidiennes : cela impose des choix, notamment pour ne pas faire des évaluations trop longues ou des évaluations dont les résultats seraient trop complexes à traiter. En outre, nous ne disposons pas de personnel qualifié à l'utilisation de logiciels de récolte d'enquête, il faut donc que les résultats soient traitables d'une autre manière.

3.2.2 Choix du groupe cible : les doctorants

Les publics de la bibliothèque sont nombreux et le choix est vaste. Étudiants, professeurs, utilisateurs externes, l'idéal serait bien entendu de tous les interroger ; étant donné que nous faisons ce travail en interne et sans soutien supplémentaire, il s'agirait d'une tâche beaucoup trop vaste. En outre, chacun de ces types de publics se distingue par leur domaine d'étude et leur langue (ainsi les étudiants en informatique n'ont pas les mêmes pratiques que ceux en sciences économiques), ce qui multiplie en quelque sorte leur nombre.

Lors des réflexions liées à l'ouverture de la Bibliothèque de Pérolles², le choix de certaines missions a été arrêté, comme nous l'avons vu dans la première partie. Il a en outre été informellement décidé d'offrir des services ciblés pour le public des collaborateurs scientifiques et des chercheurs. Il semblait en effet important d'offrir des services spécifiques pour, notamment, soutenir la recherche.

Parmi les collaborateurs scientifiques, on trouve les doctorants : là aussi, il s'agit d'un public plutôt « polymorphe ». Ils sont en train de mener des recherches et ont un statut d'étudiant. En plus d'écrire leur thèse, un certain nombre d'entre eux sont assistants et à ce titre, ont un contact privilégié avec les étudiants et les professeurs. Ils ont des besoins plus spécifiques car il semblerait qu'ils préfèrent un accès à distance (via internet) à l'information et à leurs documents d'étude. C'est enfin un public relais qui renseigne volontiers les collègues sur les services qu'ils utilisent : le bouche-à-oreille fonctionne particulièrement bien parmi eux.

Tout en étant une « petite » population, ils nous apporteront beaucoup d'information : il faudra donc en tenir compte lors de la récolte des résultats et les différencier selon leur statut d'assistant et leur domaine de recherche. Ils sont en effet 70 % à faire une thèse en économie, 20 % en sciences sociales et 10 % en informatique (il n'y a pour l'instant pas de doctorants en sciences du sport). Parmi eux, 43 % ont des fonctions en tant qu'assistant diplômé ; il serait intéressant de savoir combien donnent des cours, mais cette donnée n'est pas disponible.

Pour interroger notre population, il convient maintenant de définir quelle sera la méthode de travail la plus adéquate. Questionnaire, observation, interview, les

possibilités sont multiples, mais toutes ces techniques ont leurs avantages et leurs inconvénients, comme nous allons maintenant le voir.

3.2.3 Choix de la méthode d'enquête

Nous avons vu que cette évaluation a deux objectifs principaux : vérifier la satisfaction et connaître les attentes des utilisateurs. Pour atteindre ce but, il convient de comprendre les besoins et les pratiques des doctorants.

Nous avons également insisté sur le fait que cette enquête sera le début d'un processus plus global d'évaluation. Nous ne voulons donc pas une « masse » de résultats que nous ne saurions traiter.

Une des premières méthodes envisageables serait l'observation ethnographique, plus adaptée à l'étude de consommation : elle nous permettrait de voir « en direct » comment ce public cherche des documents, s'il utilise les périodiques ou encore de quelle manière il trouve de l'information. Malheureusement, on sait d'une part que les doctorants travaillent souvent depuis leur bureau et d'autre part il apparaît que les moyens matériels et humains ne seraient pas suffisants pour employer cette méthode. Il nous manquerait également tout l'aspect satisfaction : bénéficier d'une prestation ne veut pas pour autant dire que l'on en est complètement satisfait.

Un entretien nous permettrait d'affiner nos hypothèses de recherche et cette méthode convient tout à fait à l'étude prospective : là encore se pose un problème de ressources, à la fois dans la mise en œuvre, mais aussi dans la collecte et le traitement des résultats. La durée d'un entretien, qu'il soit collectif ou individuel, est plutôt longue et il faut encore compter le temps de la retranscription ou du codage des idées. Il faut savoir regrouper ces dernières d'une manière claire.

Une autre possibilité serait de mener des enquêtes par questionnaire à choix multiples. Elles nous permettraient d'avoir des réponses en terme de quantité sur certaines hypothèses (combien d'utilisateurs utilisent les listes d'acquisitions récentes ?) : elles conviennent bien à une étude de consommation et/ou de satisfaction.

Elles nous limiteraient néanmoins dans l'appréhension de situations plus complexes : il n'est pas toujours simple de mettre des mots sur les pratiques de butinage ou de consultation de base de données (que peut-on exactement quantifier ?). En outre, ces questionnaires ne nous donneraient en aucun cas des pistes de travail ou une idée des attentes des doctorants. Bien entendu, suite à une telle action nous pourrions émettre des hypothèses (« le public n'utilise pas la bibliothèque électronique car elle ne correspond pas à son besoin de recherche ») que nous chercherions à valider par un autre système d'évaluation. Là encore, le facteur temps joue contre nous.

Les objectifs que nous avons exprimés sont donc plus larges que ceux qu'on peut atteindre via une telle méthode.

Si nous reprenons le tableau de ces derniers, et que nous voyons quels systèmes d'évaluations répondent à quelles questions, il apparaît très clairement que nous devons envisager une méthode mixte.

Tableau 3 : Objectifs de l'enquête et méthodes envisagées

		Réel	Attentes	
Étude de satisfaction	Représentation Connaissance Opinion	Comment ils jugent et définissent ce qu'ils ont à disposition, et pourquoi	Comment ils définissent ce qu'ils aimeraient	Quelles attentes
Étude de consommation	Utilisation	Comment ils utilisent	Comment ils utiliseraient ce qu'ils voudraient	Quels besoins

Étude de prospection

Une combinaison de différentes approches s'avère être une idée fructueuse : nous avons donc opté pour des entretiens par questionnaire. Il y aura une partie avec des questions fermées, nous permettant d'avoir une vision de l'existant de manière quantitative, mais aussi avec des questions ouvertes où l'utilisateur pourrait s'exprimer plus librement. L'utilisateur pourra en outre préciser sa réponse à la question fermée (« je n'utilise pas ce service car ... »). Selon la réponse à la question ouverte, l'enquêteur aura l'occasion d'orienter la conversation comme dans un entretien dirigé : ainsi, on pourra directement vérifier un postulat ou éclaircir de suite une idée ou une attente formulée. En présentiel, il aura également la possibilité de découvrir des hypothèses auxquelles nous n'aurions jamais pensé (les doctorants n'utilisent pas la bibliothèque ! Espérons qu'une telle chose n'arrive pas...).

Quant aux résultats, la partie « questions fermées » sera plus facile à traiter et la partie « question ouvertes » sera moins lourde à gérer que de réels entretiens. Après cette enquête, nous pourrons d'ailleurs organiser des entretiens collectifs ou individuels : ils permettront d'approfondir un point ou d'affiner notre interprétation.

Nous avons donc retenu la méthode de l'entretien par questionnaire et nous allons voir de quelle manière elle va se dérouler. Il faut encore déterminer combien de personnes vont être interrogées et comment l'entretien va être effectué.

3.2.4 Déroutement de l'enquête

3.2.4.1 La feuille de route¹⁴ et le déroulement de l'entretien

Pour réaliser mes entretiens par questionnaire, une feuille de route a été réalisée. Elle se présente comme un questionnaire composé de questions fermées et de questions ouvertes formulées avec un langage clair et simple. Les termes trop ambigus comme « souvent » ont été évités pour les questions à choix multiple car leur utilisation varie selon les personnes.

Afin d'être certaine de pas oublier une idée exprimée par un interviewé, les entretiens seront enregistrés, même s'ils ne feront pas l'objet d'une retranscription.

Il ne s'agit que d'une feuille de route, il est donc entendu que les questions ouvertes sont destinées à être étendues si une piste intéressante s'offre à l'enquêteur, qui ne sera pas nécessairement aussi directif dans la formulation des questions.

3.2.4.2 Traitement et analyse des données

Les données des questions fermées seront traitées dans une base de données créée sous Microsoft Excel. Nous aurons ainsi la possibilité de faire des tableaux croisés pour obtenir des résultats intéressants.

Nous ne prévoyons pas de faire une retranscription des questions ouvertes : nous allons plutôt utiliser un codage inductif. Après chaque interview, nous mettrons au clair les idées et hypothèses exprimées qui seront ensuite regroupées par catégories. Celles-ci seront créées au fur et à mesure et ne seront pas pré-établies. Une synthèse sera faite par la suite.

¹⁴ Cf. Annexe 1 : la feuille de route

4 LA VALIDATION DU DISPOSITIF D'ENQUÊTE

La rédaction de ce mémoire était planifiée pendant les vacances scolaires, il m'a donc été impossible de commencer à réaliser mes entretiens. Par contre, j'ai pu tester mon dispositif auprès de trois doctorants.

4.1 Déroutement des entretiens

Dans l'ensemble, aucune question n'a posé problème. Il m'a fallu parfois expliquer de manière plus détaillée en quoi consistaient certaines prestations car les personnes ne les connaissaient pas. Par contre, les hypothèses formulées semblent correctes.

Il y a eu peu de réponses sur les questions ouvertes traitant de l'amélioration des services (par exemple sur la liste des acquisitions récentes). Par contre, j'ai constaté que les langues se déliaient pour la dernière question « avez-vous des suggestions ? ». Au final, c'est à ce moment que les personnes interrogées ont répondu aux questions ouvertes précédentes. Je pense qu'une certaine confiance s'est installée pendant l'entretien et que les doctorants n'hésitaient plus à exprimer leurs opinions. Il ne faudra donc pas oublier de travailler « l'atmosphère » en pensant notamment à offrir de l'eau à mes interlocuteurs.

Des idées intéressantes ont déjà jailli : faire des « zoom sur » un domaine particulier et présenter chaque mois de nouveaux documents à ce sujet.

Je n'ai pas rencontré pour ces tests de difficultés particulières : la prise de note s'est faite facilement. Il m'a fallu parfois préciser la pensée de mon interlocuteur en lui posant d'autres questions (« qu'entendez-vous par... ? »). Il n'a pas été nécessaire de reformuler des questions. Les entretiens ont duré trente minutes en moyenne.

4.2 Calendrier et phases de réalisation

La phase de test a eu lieu pendant les deux premières semaines de septembre. Pour la suite du projet, n'ayant pas un nombre d'heures clairement définies pour effectuer ce travail, je me suis uniquement donnée une date butoir : je souhaite avoir les résultats de mon enquête pour la fin du mois de décembre.

Je compte trente minutes par entretien et environ une heure de traitement des données. Nous avons décidé avec le responsable que nous souhaitions interroger la moitié des doctorants. Il y aura donc 20 heures d'entretien et 40 heures de « codage » : l'analyse n'a pas encore été quantifiée.

Je souhaite commencer dès la mi-septembre, en planifiant quatre entretiens par jour. Comme je l'ai déjà dit, je n'ai pas un calendrier très détaillé mais seulement une date finale. Selon mon travail, je réaliserai plus ou moins d'interviews en une journée. Nous avons envisagé avec le responsable de la bibliothèque de confier provisoirement certaines de mes tâches à d'autres collègues afin de me libérer un peu de temps de travail. Je ne peux malheureusement être plus précise pour le moment.

Le pourcentage de personnes inscrites en doctorat en FSES, DIUF ou DSS sera respecté : les doctorants en économie seront donc les plus nombreux.

Les entretiens en français seront réalisés en premier pour que ma collègue germanophone puisse vérifier la traduction de ma feuille de route. J'effectuerai également quelques tests pour m'assurer une certaine fluidité lors des entretiens en allemand, qui n'est pas ma langue maternelle. Certains doctorants ne parlent qu'anglais : je n'envisage pas pour le moment de les interroger. Cela ne sera le cas que s'il est absolument nécessaire de le faire.

Il me semble délicat de parler de l'analyse des résultats car nous ne savons pas encore quelle en sera l'ampleur. Ma principale préoccupation sera de ne pas dépasser la fin décembre : ainsi de nouveaux projets pourront voir le jour avec la nouvelle année.

5 CONCLUSION

J'ai toujours souhaité comprendre et connaître au mieux les publics des institutions dans lesquelles j'ai été employé. L'opportunité de travailler sur ce sujet m'a été offerte dans le cadre du travail final du Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque.

En réfléchissant aux besoins de la Bibliothèque de Pérolles², le responsable et moi-même avons décidé qu'il était nécessaire de mettre en place une première enquête, base d'un système d'évaluation plus large, qui nous permettrait de comprendre le positionnement d'une fraction de public quant à nos services. Ces données « préparatoires » nous permettront de mieux appréhender la suite : nous imaginons déjà faire des entretiens plus poussés pour vérifier certaines hypothèses qui seraient apparues. Les objectifs principaux d'une telle évaluation seraient de comprendre le positionnement des usagers par rapport à nos services, mais également d'avoir un aperçu de leurs attentes et de leurs pratiques.

Nous avons choisi une population particulière, les doctorants, qui ont des usages et des besoins très divers. Ils sont chercheurs, mais parfois également assistants et ont des contacts privilégiés avec l'ensemble de nos utilisateurs. Pour les interroger, j'ai fait le choix de l'entretien par questionnaire, mélange d'enquêtes qualitative et quantitative. Cela me permettra de récolter aisément les données, mais sans me limiter à la simple enquête de satisfaction trop restrictive.

L'enquête sera finie fin décembre : les données auront été récoltées et les résultats analysés. Je ne peux pour l'instant imaginer les suites qu'il faudra lui donner, puisque la direction de la bibliothèque va bientôt changer. Je me réjouis cependant car lors des entretiens tests, des pistes intéressantes sont déjà apparues et des attentes plutôt surprenantes ont été exprimées.

6 BIBLIOGRAPHIE

Berthier, Nicole : Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthode et exercices corrigés (2006). Paris. Ed. Armand Colin. Collection Cours Sociologie.

Calenge, Bertrand : Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques (1999²). Paris. Ed. du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques

Évaluation et prospective. Bulletin des bibliothèques de France, 2008, 53 (3)

Évaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque : compte rendu de la journée d'étude du 17 janvier 1992 (1995). Paris. Bibliothèque Publique de France.

Giappiconi, Thierry : Management des bibliothèques (1997). Paris. Ed. du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques

Poissenot, Claude et Ranjart, Sophie : Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête (2005). Villeurbanne. Ed. Presse de l'Enssib. Collection Les Cahiers de l'Enssib.

Martin, Olivier : L'enquête et ses méthodes : L'analyse des données quantitatives (2005). Paris. Ed. Armand Colin. Collection Sociologie 128

Salaün, Jean-Michel : Marketing des bibliothèques et des centres de documentation (1992). Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques

Singly, François de : L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire (2005). Paris. Ed. Armand Colin. Collection Sociologie 128

7 ANNEXE

7.1 Feuille de route de l'entretien par questionnaire

Entretiens sur les pratiques documentaires des doctorants, leurs besoins et leurs attentes

Date :

Nom de la personne :

Chaire :

Parlez-moi d'abord de vous : quel est votre domaine de recherche ? Avez-vous des activités annexes (assistanat, enseignement,...) ?

.....
.....
.....
.....
.....

Dans le cadre de votre activité, vous êtes amené à chercher de l'information : parlez-moi de votre pratique en général (que consultez-vous, comment,... ?) ?

.....
.....
.....
.....
.....

Pour répondre à vos besoins, la bibliothèque est à votre disposition, je vous donc vous poser quelques questions à son sujet.

I. SERVICES D'ACCÈS

Le prêt

1. Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont-ils suffisants :

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Ne sait pas

2. Les horaires d'ouverture du guichet de prêt de la bibliothèque sont-ils suffisants :

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Ne sait pas

3. Quels sont vos souhaits en matière d'ouverture ?

.....

4. Utilisez-vous la borne de prêt automatisée ? (Si oui, passez à la question 6)

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

5. Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas la borne de prêt automatisée ?

.....

.....

.....

6. Éprouvez-vous des difficultés à utiliser la borne de prêt ?

.....

.....

.....

7. Lorsqu'un document que vous avez proposé à l'achat est arrivé à la bibliothèque, celui-ci vous est mis de côté pendant 10 jours. Utilisez-vous cette possibilité ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas ce service (passez à la question 9)

8. Pourquoi utilisez-vous cette possibilité ?

.....

.....

.....

9. Pourquoi n'utilisez-vous pas cette possibilité ?

.....

.....

.....

10. Chaque semaine, des documents nouvellement arrivés sont présentés sur une étagère près de l'escalier. Allez-vous voir ce présentoir :

- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

11. Vous pouvez commander des documents via le service de prêt entre bibliothèques : utilisez-vous cette possibilité ?

- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

12. Pourquoi n'utilisez-vous pas cette possibilité ?

.....

.....

13. Si vous avez besoin rapidement d'un document, la bibliothèque vous accueille même pendant les périodes de fermeture. Utilisez-vous ce service ?

- ☐ Plusieurs fois lors des périodes de fermeture
- ☐ Une fois pendant cette période
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

14. Pourquoi n'utilisez-vous pas ce service ?

.....

.....

.....

15. Si besoin, les bibliothécaires peuvent vous fournir des conseils personnalisés. Utilisez-vous ce service ?

- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

16. Pourquoi n'utilisez-vous pas ce service ?

.....

.....

.....

17. Si besoin, les bibliothécaires peuvent vous fournir une assistance en direct lors de votre venue à la bibliothèque (recherche documentaire, etc.) ? Utilisez-vous ce service ?

- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

18. Pourquoi n'utilisez-vous pas ce service ?

.....

.....

.....

19. Pour les questions 12 à 16, selon vous ces services sont-ils à la hauteur de ce qui a été promis ?

.....

.....

.....

Les collections

20. De votre point de vue de doctorant, les collections de la bibliothèque répondent-elles à vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

21. De votre point de vue d'enseignant, les collections de la bibliothèque répondent-elles à vos besoins pour mettre en place vos cours ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

22. De votre point de vue d'enseignant, les collections de la bibliothèque répondent-elles aux besoins de vos étudiants ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

23. Voudriez-vous ajouter quelque chose sur les collections ?

.....

.....

.....

II. SERVICES D'INFORMATION

24. Utilisez-vous la liste des acquisitions récentes sous format papier ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

25. Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ? Que faudrait-il améliorer ?

.....

.....

.....

26. Utilisez-vous la liste des acquisitions récentes sous format numérique ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

27. Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ? Que faudrait-il améliorer ?

.....

.....

.....

Différentes informations sur les horaires d'ouverture, le déménagement de documents ou plus généralement sur la BP2 sont diffusées via différents supports :

28. Lisez-vous ces informations sur le beamer à l'entrée de la BP2 ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

29. Lisez-vous ces informations sur le site web ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

30. Lisez-vous ces informations sur les affiches à l'entrée de la BP2 et au guichet du prêt ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne connaît pas

31. Pourquoi ne les/l'utilisez-vous pas ? Que faudrait-il améliorer ?

.....

.....

.....

III. SERVICES DOCUMENTAIRES

Le service de livraison d'article de périodique

32. Lorsque vous avez besoin d'un article de périodique pour vos recherches / votre enseignement, utilisez-vous ce service :

- ☐ Presque à chaque fois
- ☐ Souvent (plus de 50 %)
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais
- ☐ Ne connaît pas ce service

33. Sur les délais de livraison des articles, êtes-vous

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Pas satisfait du tout
- ☐ Ne sait pas

34. Concernant la qualité de lecture de ces articles, êtes-vous ?

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Pas satisfait du tout
- ☐ Ne sait pas

35. Voulez-vous ajouter quelque chose à ce sujet ?

.....

.....

.....

Projets potentiels

36. Seriez-vous intéressés par la mise en place d'une veille documentaire ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

37. Seriez-vous intéressés par la mise en place de recherches personnalisées ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

38. Seriez-vous intéressés par la mise en place de dossiers documentaires ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

39. Souhaiteriez-vous voir l'accès aux livres électroniques (e-book) être développé ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

40. Si oui (questions 35 à 38), quelles seraient vos attentes par rapport à un tel service ?

.....

.....

.....

IV. SUGGESTIONS

41. Avez-vous des suggestions à faire ? Souhaitez-vous voir certains services se développer ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci pour votre collaboration.

8 TABLEAUX ET ILLUSTRATIONS

Illustration 1 : Organisation de la BP2 au sein de l'Université de Fribourg	34
Illustration 2 : Le processus de servuction dans la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, p. 68)	34
Illustration 2 : Le processus de servuction dans la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, p. 68)	35
Tableau 1 : Le personnel de la BP2	36
Tableau 2 : Objectifs de l'enquête	36
Tableau 3 : Objectifs de l'enquête et méthodes envisagées	37

Illustration 1 : Organisation de la BP2 au sein de l'Université de Fribourg

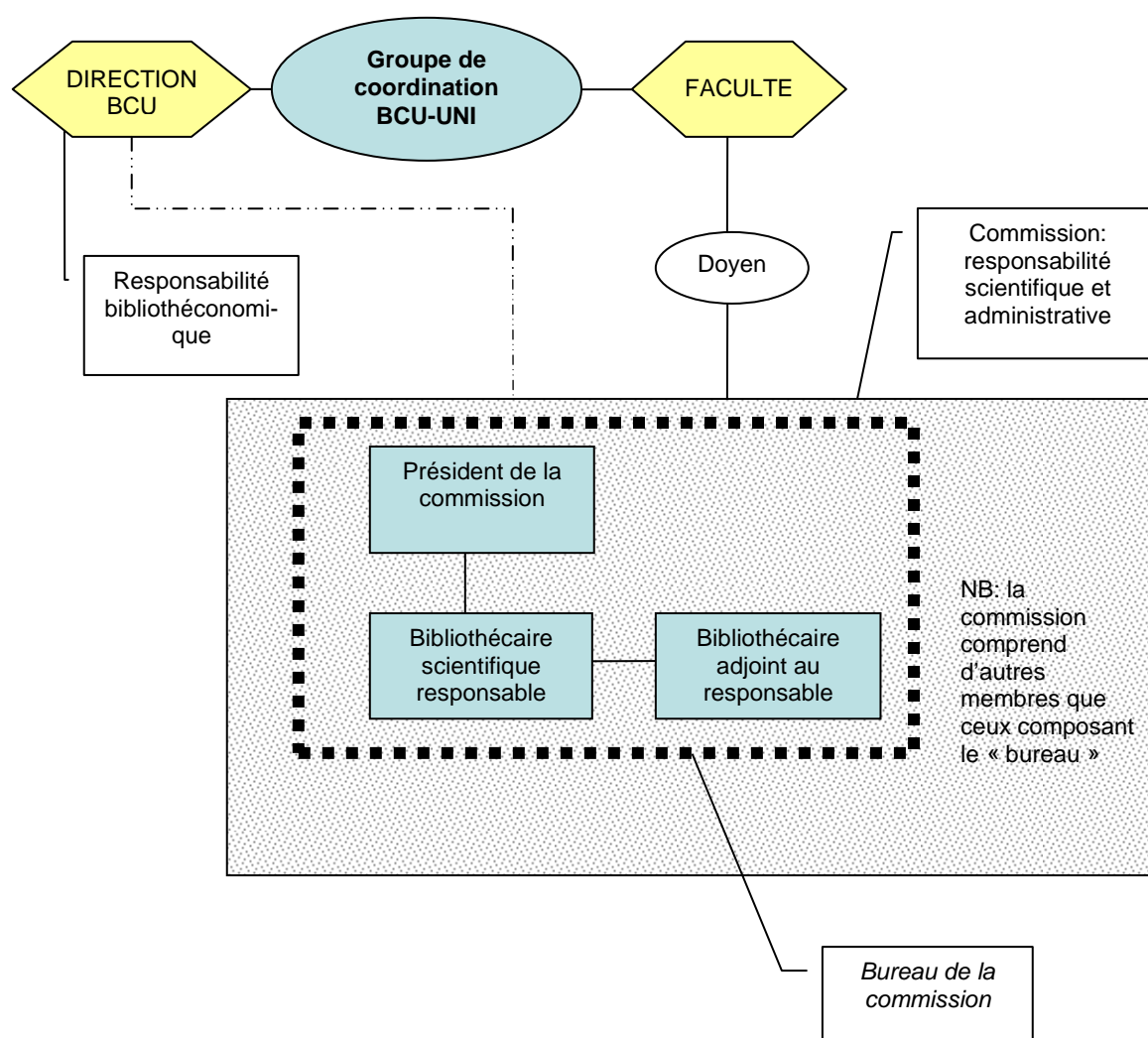


Illustration 2 : Le processus de servuction dans la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, p. 68)

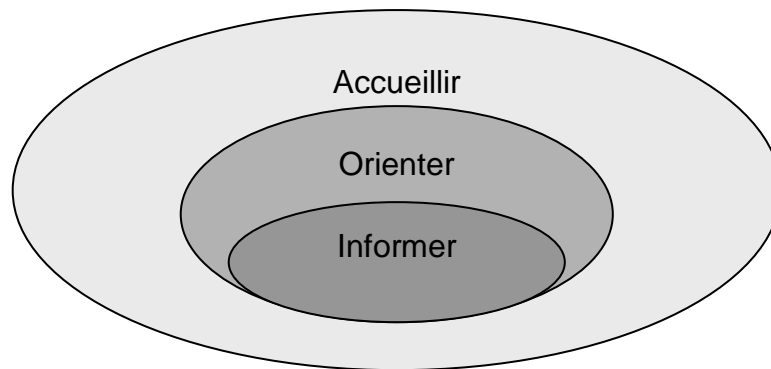


Tableau 1 : Le personnel de la BP2

Temps de travail	Type d'activité¹⁵
0.8 EPT ¹⁶ de bibliothécaire scientifique	Responsable de la bibliothèque Chef de secteur Spécialiste en sciences sociales
0.35 EPT de bibliothécaire scientifique	Spécialiste en sciences économiques et informatique
0.3 EPT de bibliothécaire scientifique	Spécialiste en sciences du sport
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Adjointe du responsable Responsable de domaine
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste monographie et accueil back-office
0.4 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste information et assistance (gestion du site web)
0.5 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste commande et catalogage
0.85 EPT de bibliothécaire diplômée	Spécialiste accès documents (service du prêt)
1 EPT d'aide bibliothécaire	Chargé du prêt
0.8 EPT de surveillant	Chargé de la surveillance et du rangement

Tableau 2 : Objectifs de l'enquête

	Réel	Attentes
Représentation Connaissance Opinion	Comment ils jugent et définissent ce qu'ils ont à disposition, et pourquoi	Comment ils définissent ce qu'ils aimeraient
Utilisation	Comment ils utilisent	Comment ils utiliseraient ce qu'ils voudraient

¹⁵ Il ne s'agit ici que de l'activité principale des personnes, dont le cahier des charges est plus vaste.

¹⁶ EPT signifie Équivalence Plein Temps.

Tableau 3 : Objectifs de l'enquête et méthodes envisagées

		Réel	Attentes		
Étude de satisfaction	Représentation Connaissance Opinion	Comment ils jugent et définissent ce qu'ils ont à disposition, et pourquoi	Comment ils définissent ce qu'ils aimeraient	Quelles attentes	Étude de prospection
Étude de consommation	Utilisation	Comment ils utilisent	Comment ils utiliseraient ce qu'ils voudraient	Quels besoins	